Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Detalhes da Manifestação

Dados Básicos da Manifestação

Tipo de Manifestação: Reclamação

Esfera: Federal

NUP: 01217.003117/2025-39

Órgão Destinatário: ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

Órgão de Interesse:

Assunto: Telecomunicações

Subassunto:

Data de Cadastro: 29/03/2025

Situação: Concluída

Data limite para resposta: 30/04/2025

Canal de Entrada: Internet

Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)

Registrado Por: WOLNEY ANDERSON ISIDORO

Tipo de formulário: Padrão

Serviço:

Outro Serviço:

Teor da Manifestação

Extrato: Boa tarde conforme nova regulamentação da Anatel tivemos perda de sinal de celular claro na rua nossa senhora da Rosa mística, varrem do braço, santo amaro da imperatriz . Ocorre que a nova regulamentação exige a redução de sinal de rádio na torre base .E sem sinal de rádio 2g 900mh , 3g 2100mhz , 4g 2600mhz não é possível utilizar o repetido de sinal .

A regulamentação impõem um prazo para solução é aplicação de multa .

Meu nome é wolney Anderson Isidoro, CPF 003.346.249-67 .

Apresento queixa crime por bloqueio de comunicação sem autorização judicial .

Proposta de melhoria:

Município do local do fato: Santo Amaro da Imperatriz

UF do local do fato: SANTA CATARINA

Local: Varrem do braço

Anexos Originais
01217003117202539_arquivo_1.PDF
01217003117202539_arquivo_2.jpg
01217003117202539_arquivo_3.jpg

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Detalhes da Manifestação

Não há anexos complementares.

Não há textos complementares.

Não há envolvidos na manifestação.

Dados do Usuário

Tipo de identificação: Identificado com Restrição

Pedido de restrição de identidade: Não

Tipo de Pessoa: Física

Login Gov.Br: Sim

Nível Gov.Br: Bronze

País: Brasil

Nome: WOLNEY ANDERSON ISIDORO

Dados de Identificação:

Tipo de Documento	Número do Documento
CPF	00334624967

Email: omatuto@protonmail.com

Telefone: (48) 98414-3488

CEP: 88140000

UF: SC

Município: Santo Amaro da Imperatriz

Logradouro: nossa senhora da rosa mistica

Número: 4,3 km

Complemento: sitio

Bairro: caldas da imperatriz

Dados Complementares:

Gênero: M

Data de Nascimento: 29/06/1981

Cor/Raça: Parda

Escolaridade: Pós-graduação

Profissão: Profis. Liberal/autônomo

Campos Adicionais

Não há campos adicionais.

Dados das Respostas

Tipo de Resposta	Data/Hora	Teor da Resposta	Decisão	Compromisso	Anexos
Resposta Conclusiva	31/03/2025 09:35	Prezado senhor WOLNEY, Agradecemos seu contato com a			

		Ouvidoria da Anatel. O objetivo da Ouvidoria da Anatel é receber manifestações relativas à qualidade dos serviços prestados diretamente pelas áreas da Anatel, definidos na Carta de Serviços. Inicialmente esclarecemos que o canal correto para registro de demandas para a Anatel ou prestadoras é o sistema Anatel Consumidor (https://apps.anatel.gov.br/anatelconsumidor/) e não identificamos nenhuma demanda recente registrada em seu CPF no sistema de atendimento da Anatel, conforme procedimento descrito na página https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao Sempre que precisar falar com a Anatel, faça o registro de protocolo no sistema Anatel Consumidor utilizando-se a opção "Outros/Anatel". (https://apps.anatel.gov.br/anatelconsumidor/ - Registrar solicitação - Registar Reclamação - Outros - Anatel) Lamentamos pelo ocorrido mas é importante esclarecer que a Anatel é a Agência que regula o mercado de telecomunicações porém, relações de consumo ou defesa de consumidor cabem a outros órgãos de governo, inclusive o judiciário. Também é importante ressaltar que a contratação de serviços de alguma prestadora de telecomunicações caracteriza-se como uma relação de consumo, ou seja, uma Pessoa Física/Jurídica firma um contrato particular com a empresa em que ambas as partes aceitam e se comprometem a cumprir as cláusulas firmadas. É essencial salientar que a Anatel não faz intermediação de contratos entre Consumidores e Prestadoras, mas sim que os contratos são firmados exclusivamente entre a Pessoa Física/Pessoa Jurídica e a Prestadora de telecomunicações com as cláusulas e condições acordadas unicamente entre elas, não havendo nenhum envolvimento desta Autarquia. Para falar com as prestadoras de telecomunicações, lembramos que o correto fluxo de atendimento é o seguinte: 1º- Registre protocolo diretamente na prestadora e anote o número			

		do protocolo; 2º- Caso não seja solucionado, de posse do número de protocolo regular, registre protocolo diretamente na Ouvidoria da prestadora e anote o número do protocolo da Ouvidoria da prestadora; 3º- Ainda assim, se não for solucionado, de posse do número de protocolo da Ouvidoria da prestadora, registre protocolo direcionado à prestadora no sistema Anatel Consumidor. Esperamos ter efetuado as orientações necessárias e continuamos à disposição. Caso tenha alguma dúvida, denúncia, elogio ou sugestão sobre regulamentação do serviço ou funcionamento da Agência, utilize os canais de atendimento disponibilizados pela Anatel. (https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor). Atenciosamente, Ouvidoria da Anatel			

Denúncia de descumprimento

Não há registro de denúncias de descumprimento.

Incidente de correção - Admissibilidade

Incidente de correção - Decisão

Dados de Encaminhamento

Não há registros de encaminhamento.

Dados de Prorrogação

Não há registros de prorrogações.